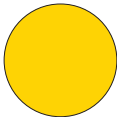


مقیاس خیر
N E W S



نرگس اکبرپور روشن

عضو هیأت علمی پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پیوند تولید، اشتغال و منابع بیمه‌ای

رشد تولید در هر اقتصادی تنها به معنای افزایش حجم کالا و خدمات نیست، بلکه شاخصی بنیادین از پویایی بازار کار، کاهش بیکاری و تحرک در چرخه‌های اقتصادی به شمار می‌آید. هنگامی که فعالیت‌های تولیدی گسترش می‌یابد، فرصت‌های شغلی بیشتری ایجاد می‌شود و در نتیجه، سطح اشتغال در اقتصاد افزایش می‌یابد. این وضعیت نه تنها شاخص‌های کلان اقتصادی را بهبود می‌بخشد، بلکه بر منابع سازمان‌های بیمه‌گر اجتماعی نیز اثر مستقیم می‌گذارد. در چنین شرایطی، با افزایش تعداد شاغلان و فعالان اقتصادی، روند بیمه‌پردازی نیز تقویت می‌شود و سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند از محل وصول منظم‌تر حق بیمه‌ها، منابع مالی پایدارتری برای ایفای تعهدات خود در اختیار داشته‌باشد.

در واقع میان تولید، اشتغال و منابع صندوق‌های بیمه‌ای رابطه‌ای ساختاری و درهم‌تنیده برقرار است. رونق تولید به کاهش نرخ بیکاری می‌انجامد و گسترش فعالیت‌های اقتصادی، به افزایش شمار بیمه‌پردازان منتهی می‌شود. این چرخه مثبت اقتصادی موجب می‌شود منابع ورودی صندوق‌های بیمه اجتماعی تقویت شود و سازمان‌هایی مانند تأمین اجتماعی بتوانند تعهدات خود را در قبال بیمه‌شدگان، به‌ویژه کارگران و بازنشستگان، با ثبات و اطمینان بیشتری اجرا کنند. در چنین فضایی، خطر ناترازی میان منابع و مصارف صندوق‌های بازنشستگی نیز کاهش می‌یابد، زیرا وصول به‌موقع حق بیمه‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای در پایداری مالی این نهاد دارد.

از سوی دیگر، پایداری و ماندگاری صندوق‌های بیمه اجتماعی، به‌ویژه سازمان بین‌نسلی تأمین اجتماعی، به تداوم جریان ورودی منابع ناشی از حق بیمه‌ها وابسته است. این جریان مالی زمانی می‌تواند پایدار و قابل اتکا باشد که بازار کار از تحرک و پویایی لازم برخوردار باشد و نیروی کار، به‌ویژه نسل جوان، حضوری فعال در عرصه تولید و فعالیت‌های اقتصادی داشته‌باشد. گسترش فعالیت‌های تولیدی و اقتصادی به طور طبیعی موجب افزایش فرصت‌های شغلی می‌شود و با افزایش اشتغال، شمار بیمه‌پردازان نیز رشد می‌کند. در چنین شرایطی، منابع مالی صندوق‌های بیمه‌ای تقویت شده و امکان برنامه‌ریزی پایدار برای ایفای تعهدات در قبال بیمه‌شدگان فراهم می‌شود. در مقابل، رکود در تولید و کاهش فعالیت‌های اقتصادی می‌تواند به کاهش اشتغال و افت بیمه‌پردازی منجر شود؛ وضعیتی که در نهایت با کاهش وصول حق بیمه‌ها، منابع سازمان‌های بیمه‌گر اجتماعی را تضعیف کرده و پایداری مالی این صندوق‌ها را با چالش مواجه می‌کند.

از این رو، هدایت نیروی جوان به سوی بازار کار و فراهم کردن بسترهای مناسب برای شکل‌گیری و توسعه کسب‌وکارها، ضرورتی راهبردی برای اقتصاد و نظام بیمه‌ای کشور به شمار می‌آید. سیاست‌های حمایتی در حوزه تولید، ایجاد فرصت‌های شغلی پایدار و تقویت انگیزه‌های اقتصادی برای کارفرمایان و کارفرینان می‌تواند زمینه افزایش اشتغال و رونق تولید را فراهم سازد.

“

گسترش

خدمات

غیرحضور

در سازمان

تأمین

اجتماعی

با ارائه ۷۷

سرویس

الکترونیک،

دسترسی

میلیون‌ها

بیمه‌شده،

کارفرما و

مستمری‌بگیر

را به خدمات

بیمه‌ای و

درمانی

تسهیل‌کرده

است

تحول دیجیتال در تأمین اجتماعی شتاب گرفته است

رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی معتقد است توسعه خدمات غیرحضور و هوشمندسازی فرایندها مسیر اصلی ارتقای کارآمدی و رضایت ذی‌نفعان این سازمان است

فناوری اطلاعات نیز رسیده است.» به گفته او، این سطح از هوشمندسازی نشان‌دهنده حرکت تدریجی تأمین اجتماعی به سوی نظامی داده‌محور در ارائه خدمات بیمه‌ای و اداری است.

گسترش تبادل داده‌ها

خداپنده در ادامه با اشاره به توسعه تعاملات الکترونیکی میان دستگاه‌های اجرایی می‌افزاید: «در حوزه دولت الکترونیک و تبادل اطلاعات بین دستگاهی، از زمان آغاز به کار دولت چهاردهم تاکنون ۱۱۲ وب‌سرویس به دستگاه‌های اجرایی ارائه شده و در مقابل ۲۷ وب‌سرویس موردنیاز سازمان از سایر نهادها دریافت شده است. در مجموع نیز تا امروز ۲۸۸ وب‌سرویس از سوی سازمان تأمین اجتماعی ارائه و ۱۱۹ وب‌سرویس دریافت شده که نتیجه آن تسهیل فرایندهای اداری و انجام بسیاری از استعلامات به صورت برخط و بدون نیاز به مراجعه حضوری است.» در این میان، سامانه خدمات غیرحضور سازمان تأمین اجتماعی و همچنین برنامه کاربردی «تأمین من» به عنوان دو بستر اصلی ارائه خدمات دیجیتال، نقش محوری در تحقق این رویکرد ایفا می‌کنند. این سامانه‌ها امکان دسترسی سریع و آسان بیمه‌شدگان، کارفرمایان و مستمری‌بگیران به طیف گسترده‌ای از خدمات الکترونیک را فراهم کرده و مسیر حرکت سازمان به سوی ارائه خدمات هوشمند و یکپارچه را هموار ساخته‌اند.

مزایای هوشمندسازی خدمات

هوشمندسازی خدمات در سازمان تأمین اجتماعی، فراتر از یک تغییر فناورانه، به معنای ارتقای کیفیت حکمرانی خدمات اجتماعی و افزایش کارآمدی فرایندهای اداری است. بهره‌گیری از سامانه‌های هوشمند این امکان را فراهم کرده است که بخش مهمی از فرایندهای اجرایی با دقت بیشتر و در زمانی کوتاه‌تر انجام شود؛ امری که در نهایت به بهبود تجربه مخاطبان و افزایش اعتماد عمومی به نظام خدمات بیمه‌ای منجر می‌شود. از مهم‌ترین دستاوردهای این رویکرد می‌توان به تشخیص هویت دقیق مخاطبان، پردازش سریع و خودکار اطلاعات و کاهش قابل توجه خطاهای انسانی اشاره کرد. هنگامی که فرایندهای بیمه‌ای بر پایه داده‌های یکپارچه و سامانه‌های هوشمند انجام می‌شود، امکان بروز اشتباه در محاسبات یا ثبت اطلاعات به حداقل می‌رسد و ارائه خدمات با سرعت و اطمینان بیشتری صورت می‌گیرد. یکی دیگر از پیامدهای مهم این تحول، تحقق عدالت بیشتر در پرداخت‌ها و تخصیص منابع است. در ساختار هوشمند، اطلاعات بیمه‌ای و اقتصادی مخاطبان با دقت بیشتری بررسی می‌شود و بر همین اساس امکان شناسایی دقیق افراد مشمول یا غیرمشمول تعهدات فراهم می‌آید. این امر به سازمان کمک می‌کند تا منابع مالی را هدفمندتر مدیریت کرده و خدمات را عادلانه‌تر در اختیار ذی‌نفعان قرار دهد.

جهش نسخه‌نویسی الکترونیک

نسخه‌نویسی الکترونیک به عنوان یکی از مهم‌ترین پروژه‌های تحول دیجیتال در سازمان تأمین اجتماعی، در سال‌های اخیر نقشی تعیین‌کننده در نوسازی خدمات درمانی این سازمان ایفا کرده است. اجرای این طرح سبب شده است که امروز حدود ۹۹ درصد نسخه‌های درمانی در مراکز ملکی تأمین اجتماعی و نزدیک به ۹۸ درصد نسخه‌ها در مراکز طرف قرارداد به صورت الکترونیک صادر شود؛ دستاوردی که نشان‌دهنده عبور عملی نظام درمانی سازمان از الگوی کاغذمحور به سازوکاری هوشمند و داده‌محور است. این تحول، آثا ملموسی برای بیمه‌شدگان و سایر ذی‌نفعان به همراه داشته است. حذف دفترچه‌های کاغذی، دسترسی آسان و سریع به سوابق درمانی و امکان دریافت خدمات در سراسر کشور تنها با ارائه کد ملی، از جمله مزایایی است که فرایند درمان را برای مخاطبان ساده‌تر و کم‌هزینه‌تر کرده است. ثبت تاریخچه نسخه‌ها و داروهای تجویزی در پرونده الکترونیک بیمار نیز به پزشکان و مراکز درمانی کمک می‌کند تا تصمیم‌های دقیق‌تری در مسیر درمان اتخاذ کنند. خداپنده با اشاره به گستره اجرای این طرح می‌گوید: «در حوزه درمان، نسخه‌نویسی الکترونیک، استحقاق سنجی، رسیدگی الکترونیک اسناد پزشکی و تبادل اطلاعات با وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی به صورت فراگیر اجرایی شده است و روزانه بیش از یک میلیون و ۲۰۰ هزار تراکنش نسخه الکترونیک در سامانه‌های سازمان به ثبت می‌رسد. این حجم از تراکنش، نشان‌دهنده پایداری و بلوغ زیرساخت‌های الکترونیک درمان در تأمین اجتماعی است.»



مهناز بیرانوند

روزنامه نگار

دیگر ویژگی‌های سازمان الکترونیک و خدمات هوشمند تأمین اجتماعی است که رضایتمندی مخاطبان را به شکل محسوسی افزایش داده است.

۱۵ خدمات الکترونیک جدید

رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی می‌افزاید: «توسعه خدمات غیرحضور و گسترش تبادل اطلاعات با دستگاه‌های اجرایی را از مهم‌ترین رویکردها برای کاهش مراجعات حضوری و افزایش سرعت و دقت خدمات‌رسانی می‌داند.» وی اضافه می‌کند: «در همین راستا ۱۵ خدمت غیرحضور جدید بیمه‌ای در درگاه خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی به راه‌اندازی شده و مجموع سرویس‌های الکترونیک این سازمان در حوزه بیمه‌ای به ۷۷ خدمت مورد رسیده است. این اقدامات نقش مؤثری در کاهش خطاهای انسانی، تسهیل فرایندها و افزایش رضایتمندی ذینفعان ایفا کرده است.» خداپنده با اشاره به در دسترس بودن خدمات الکترونیک در سامانه خدمات غیرحضوری تأمین اجتماعی، تصریح می‌کند که تعداد برنامه‌های غیرحضور در برنامه کاربردی تأمین من از ۵۲ به ۵۹ مورد افزایش یافته و تاکنون بیش از هفت میلیون نصب فعال در قالب این برنامه صورت گرفته است.

جهش هوشمند خدمات سازمان

تحول دیجیتال در سازمان تأمین اجتماعی طی سال‌های اخیر وارد مرحله‌ای تازه شده است؛ مرحله‌ای که در آن بخش قابل توجهی از فرایندهای خدماتی با تکیه بر داده‌ها و سامانه‌های هوشمند انجام می‌شود. بر اساس تازه‌ترین آمارهای اعلام‌شده، سهم قابل توجهی از خدمات شناسنامه‌دار این سازمان در مسیر هوشمندسازی قرار گرفته و اکنون نزدیک به نیمی از این خدمات با حداقل مداخله انسانی و بر پایه تحلیل داده‌ها ارائه می‌شوند؛ رویکردی که می‌تواند دقت، سرعت و شفافیت خدمات‌رسانی را به شکل محسوسی افزایش دهد. دامون خداپنده، رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی، در توضیح این روند می‌گوید: «در چارچوب برنامه‌های تحول دیجیتال، تاکنون بیش از ۴۵ درصد خدمات شناسنامه‌دار سازمان هوشمند شده و این دستاورد به تأیید وزارت ارتباطات

عمومی قرار داده است؛ مسیری که هدف اصلی آن، تسهیل دسترسی مخاطبان و کاهش وابستگی به مراجعات حضوری است. در همین چارچوب، این سازمان با راه‌اندازی سامانه خدمات غیرحضور به نشانی eservices.ir مجموعه‌ای گسترده از خدمات بیمه‌ای را به صورت الکترونیک در اختیار ذی‌نفعان قرار داده است. بر اساس آمارهای رسمی، در حال حاضر ۷۷ خدمت متنوع از طریق این سامانه بدون نیاز به مراجعه حضوری ارائه می‌شود؛ خدماتی که بخشی از آنها طی حدود یک‌سال و نیم گذشته و با رویکرد توسعه هوشمندسازی به این مجموعه افزوده شده‌اند.

دامون خداپنده، رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی، با اشاره به رویکردهای جدید این سازمان می‌گوید: «از زمان استقرار دولت چهاردهم، تمرکز ویژه‌ای بر توسعه دولت الکترونیک، هوشمندسازی خدمات و ارتقای زیرساخت‌های فناورانه در دستور کار قرار گرفته است.» به گفته او، این اقدامات با هدف تسهیل دسترسی بیمه‌شدگان، کارفرمایان و مستمری‌بگیران به خدمات و همچنین افزایش کارآمدی فرایندهای سازمانی دنبال شده است. خداپنده در ادامه به برنامه‌های تحولی در حوزه سامانه‌های بیمه‌ای اشاره می‌کند و می‌افزاید: «تکمیل و بهبود طرح بیمه متمرکز، یکپارچه‌سازی شعب و استقرار نظام یکپارچه مالی تعهدی از جمله مهم‌ترین پروژه‌هایی است که در قالب طرح‌های بیست‌گانه تحول‌آفرین سازمان تأمین اجتماعی در حال اجراست.» به گفته وی، این پروژه‌ها تا پایان بهمن‌ماه سال جاری حدود ۷۲ درصد پیشرفت داشته‌اند و در کنار آن همکاری مؤثری نیز برای اجرای سایر برنامه‌های تحول دیجیتال در سطح سازمان شکل گرفته است. ارائه خدمات الکترونیک علاوه بر تسهیل دسترسی مخاطبان، مزایای متعددی را نیز به همراه داشته است. صرفه‌جویی در زمان و هزینه ناشی از حذف رفت‌وآمدهای شهری، کاهش مراجعات غیرضروری و کاستن از ازدحام در شعب از جمله مهم‌ترین دستاوردهای این رویکرد به شمار می‌آید. در چنین شرایطی کارکنان سازمان نیز می‌توانند تمرکز بیشتری بر امور تخصصی داشته‌باشند. افزون بر این، دسترسی شیبانه‌روزی به خدمات و امکان انجام امور بیمه‌ای در هر ساعت از شبانه‌روز و از هر نقطه کشور، از

شتاب تحولات فناورانه در عصر دیجیتال، شیوه ارائه خدمات عمومی را به‌طور بنیادین دگرگون کرده است؛ به گونه‌ای که امروز توسعه خدمات غیرحضور به یکی از الزامات کارآمدی سازمان‌ها، به‌ویژه نهادهای خدمت‌رسان با مخاطبان گسترده، تبدیل شده است. در این میان، سازمان‌های بیمه‌ای به دلیل ماهیت اجتماعی و ارتباط مستقیم با زندگی روزمره میلیون‌ها شهروند، بیش از سایر نهادها ناگزیرند مسیر الکترونیکی شدن خدمات را با سرعت و دقت بیشتری دنبال کنند. سازمان تأمین اجتماعی نیز به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد بیمه اجتماعی کشور، در سال‌های اخیر تلاش کرده است با تکیه بر ظرفیت‌های فناوری اطلاعات، دامنه خدمات غیرحضور خود را برای جامعه حدود ۵۰ میلیونی تحت پوشش گسترش دهد. «دامون خداپنده» رئیس مرکز فناوری اطلاعات، آمار و محاسبات سازمان تأمین اجتماعی در گفت‌وگو با آتیه‌نو با تشریح روند توسعه خدمات الکترونیک در این سازمان، از حرکت نظام‌مند تأمین اجتماعی به سوی هوشمندسازی فرایندها و گسترش دسترسی غیرحضور به خدمات بیمه‌ای، درمانی و بازنشستگی خبر می‌دهد. به گفته او، مسیری که چند سال پیش با هدف تسهیل دسترسی مخاطبان آغاز شد، اکنون به مرحله‌ای رسیده است که طیف متنوعی از خدمات از طریق بسترهای دیجیتال در اختیار بیمه‌شدگان، مستمری‌بگیران و کارفرمایان قرار دارد. در حال حاضر، ارائه خدماتی همچون نسخه الکترونیک در حوزه درمان، لیست هوشمند حق بیمه، خدمات متنوع بازنشستگی و امکان مشاهده برخط سوابق و حق بیمه‌های پرداختی، تنها بخشی از مجموعه ۷۷ خدمت الکترونیکی سازمان تأمین اجتماعی است که برای شرکای اجتماعی این نهاد فراهم شده است. این روند تحول دیجیتال نه تنها کیفیت و سرعت ارائه خدمات را ارتقا داده، بلکه با کاهش مراجعات حضوری به شعب و مراکز درمانی و کاهش هزینه‌های اجرایی، زمینه افزایش رضایتمندی بیمه‌شدگان، کارفرمایان و مستمری‌بگیران را نیز فراهم کرده است.

۷۷ خدمت غیرحضور

گسترش خدمات دیجیتال در سال‌های اخیر، سازمان تأمین اجتماعی را در مسیر تازه‌ای از ارائه خدمات

زیرساخت‌های پایدار برای خدمات دیجیتال

رقابت‌های بین‌المللی به همراه داشته است و موفقیت در رقابت تجربه‌های موفق اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی در سال ۲۰۲۴ از جمله نتایج این روند محسوب می‌شود. همچنین در ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیک دستگاه‌های اجرایی کشور، در شاخص شفافیت و دسترسی‌پذیری اطلاعات، جایگاه برتر به دست آمده و ارتقای رتبه در میان دستگاه‌های اجرایی نشان‌دهنده حرکت رو به جلو در مسیر توسعه خدمات دیجیتال و حکمرانی داده‌محور است. در چنین شرایطی، حرکت به سوی سازمانی هوشمند و دیجیتال محور به یکی از الزامات اساسی برای تداوم کارآمدی نهاد‌های اجتماعی تبدیل شده است. توسعه فرایندهای الکترونیک و تسهیل دسترسی مخاطبان به خدمات، زمینه‌ای را فراهم می‌کند تا ارائه خدمات شفاف، سریع و پایدار به ذی‌نفعان با کیفیت بالاتری ادامه یابد.

توسعه خدمات الکترونیک در سازمان‌های بزرگ بیمه اجتماعی بدون ایجاد زیرساخت‌های فنی و امنیتی پایدار امکان‌پذیر نیست. در همین راستا مجموعه‌ای از اقدامات زیرساختی با هدف ارتقای پایداری سامانه‌ها و تضمین تداوم ارائه خدمات در سطح ملی دنبال شده است. تقویت شبکه‌های ارتباطی، بهبود زیرساخت‌های سخت‌افزاری و ایجاد لایه‌های دفاعی در حوزه امنیت سایبری از جمله مهم‌ترین اقداماتی است که برای افزایش تاب‌آوری سامانه‌های خدماتی و حفاظت از داده‌های کاربران انجام شده است. این اقدامات موجب شده سامانه‌های الکترونیک با ضریب اطمینان بالاتری در اختیار میلیون‌ها کاربر قرار گیرد و امکان ارائه خدمات به صورت پایدار و بدون وقفه فراهم شود. مجموعه این تحولات زیرساختی علاوه بر ارتقای کیفیت خدمات دیجیتال، دستاوردهای قابل توجهی نیز در عرصه‌های ارزیابی و